

Recadrer à chaud et à froid, mode d'emploi

- Espace entreprise - Management - Gestion des Ressources Humaines -



Date de mise en ligne : lundi 10 octobre 2011

Description :

Besoin de remettre sur les rails un collaborateur qui perturbe à la fois le professionnalisme et l'ambiance du service. Comment s'y prendre ?

Sylvie Amen, de la société Yin Partners Téléaction, nous révèle les conseils qu'elle donne à de jeunes managers pour réagir immédiatement et adopter les bonnes attitudes lors d'un entretien de recadrage.

RECADRER À CHAUD

1. « Tournez sept fois votre langue dans votre bouche » et respirez.
2. Décrivez les faits constatés sans impliquer la personne.
3.Verrouillez l'accord sur les faits.
4.Solution : imposez ou impliquez.
5.Proposez un entretien individuel à froid.

CAS PRATIQUE : Des courriers doivent être envoyés, le collaborateur chargé de le faire lit une revue.

Vous imposez. « Cela fait plusieurs jours que ces courriers devaient partir, tu es bien d'accord. Donc, tu poses ta revue et tu t ?occupes immédiatement de ces courriers ! Nous en reparlerons à un moment plus opportun. »

Vous impliquez. « Tu as remarqué, les courriers doivent partir ? Alors que fait-on ? Nous en reparlerons à un moment plus opportun. »

RECADRER À FROID : LES 8C

Commencez par préparer
Quoi ? Qui ? Où ? Quand ? Comment ? Combien ? Pourquoi ?
Collectez le maximum d'éléments factuels.
Réservez un lieu calme.
Prévenez le collaborateur.

Conviez
Accueillez le collaborateur (poignée de main ?).
Rappelez le contexte, l'objectif et les modalités de l'entretien (durée ?).

Connaître
Débutez l'entretien par des questions ouvertes : « Que s'est-il passé ? » « Où en es-tu dans tes objectifs ? »
Écoutez activement (sans interrompre).

Comprendre
Reformulez : si je comprends bien ? J ?ai bien noté ?

Convaincre
Rappelez la politique de l'entreprise et défendez-la si nécessaire (règles de vie d'un service, règlement intérieur ?).
Traitez les objections ou réclamations.
Amenez le collaborateur à proposer une solution.

Concrétisez
Construisez ensemble un plan d ?action personnel.

Fixez des objectifs (Mesurables, Atteignables, Limités dans le temps, Individuels, Négociés et Stimulants).

Confortez
Confirmez le résultat de l'entretien.
Confortez-le dans ses axes de progrès et son plan d'action.

Contrôlez ?
le fait que les engagements pris sont respectés dans les délais prévus.

Dominique Perez et Nathalie Samson / Le Guide complet du nouveau manager, Express éditions | LEntreprise.com

